

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-344400

(43)Date of publication of application : 14.12.2001

(51)Int.Cl. G06F 17/60

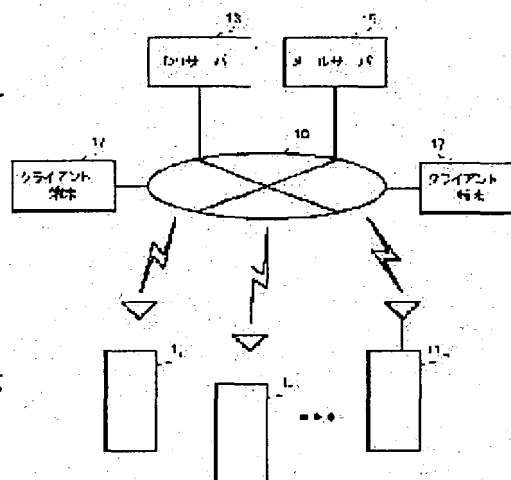
(21)Application number : 2000-161604 (71)Applicant : BACKS PROMOTION:KK

(22)Date of filing : 31.05.2000 (72)Inventor : NISHIOKA KATSUHIKO

**(54) COLLECTING AND BROWSING SYSTEM FOR BUSINESS INFORMATION, INFORMATION CONTROL APPARATUS AND RECORDING MEDIUM****(57)Abstract:**

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To realize a providing for ascertaining consumer's intents suitably obtained by sales personnels to clients and realize a suitable education for sales personnels.

**SOLUTION:** In a system of collecting and browsing for business information, sales support personnels, who are stationed at mass merchandisers and the like and who support sales of mobile telephone and the like have mobile terminals 11, so that information on consumer's trends, intents, reasons for decision making on products, questions and the like is updated into a DB sever 13 to be accumulated. The server 13 edits this information and creates materials, indicating consumer trends at purchasing for products, to provide the materials to the clients who has paid the prescribed information fee. Electronic mails are created, however, with editing questions and answers to them, product information and the like from collected information to display on the terminals 11 for contributing of education for the sales support personnels.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2001-344400

(P2001-344400A)

(43) 公開日 平成13年12月14日 (2001. 12. 14)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 0	G 0 6 F 17/60	1 7 0 A 5 B 0 4 9
	1 6 0		1 6 0
	3 0 2		3 0 2 E
	5 0 4		5 0 4

審査請求 未請求 請求項の数19 O L (全 11 頁)

(21) 出願番号 特願2000-161604(P2000-161604)

(22) 出願日 平成12年5月31日(2000. 5. 31)

(71) 出願人 300031458

株式会社バックスプロモーション

東京都渋谷区恵比寿1丁目20番18号

(72) 発明者 西岡 雄彦

東京都渋谷区恵比寿1丁目20番18号 株式

会社バックスプロモーション内

(74) 代理人 100095407

弁理士 木村 満 (外2名)

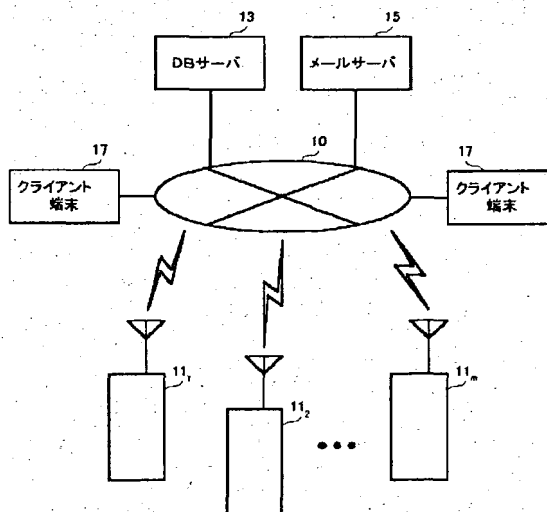
Fターム(参考) 5B049 BB21 EE05 FF04 GG06

(54) 【発明の名称】 ビジネス情報収集・閲覧システム、情報管理装置、及び記録媒体

(57) 【要約】

【課題】 販売員により、消費者の意向を適切に把握して依頼者に提供し、販売員を適切に教育可能とする。

【解決手段】 量販店等に駐在し、携帯電話等の販売の支援を行う販売支援員に携帯端末11を所持させ、この携帯端末11から、販売支援員が、消費者と接することにより得られた、消費者の動向、意向、商品決定の根拠、質問等の情報を、DBサーバ13にアップさせ、集積する。DBサーバ13は、この情報を編集し、商品購入時に、消費者の動向を示す資料を作成し、ウェブ上で、所定の情報料を支払ったクライアントに提供する。一方、集積した情報から、質問とその回答、商品情報などを編集して電子メールを作成し、販売支援員の携帯端末11に表示させ、販売支援員の教育に資する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備えるビジネス情報収集・閲覧システムであって、前記情報管理装置は、携帯端末より供給されるビジネス情報を受信するビジネス情報受信手段と、前記ビジネス情報受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備え、前記スタッフ端末は、スタッフが、取得したビジネス情報を入力する入力手段と、前記入力手段により入力されたビジネス情報を、前記情報管理装置に送信する手段と、を備える、ことを特徴とするビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項2】前記情報管理装置は、ビジネス情報を編集して、スタッフ教育用の教育データを生成する手段と、教育データを前記スタッフ端末に提供する手段と、をさらに備え、前記スタッフ端末は提供された教育データを再生して、スタッフの能力を向上させる手段を備える、ことを特徴とする請求項1に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項3】前記スタッフ端末は、販売店に駐在する販売支援スタッフにより所持され、該販売スタッフが消費者と接触する事により得たビジネス情報を入力する、ことを特徴とする請求項1又は2に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項4】前記ビジネス情報は、販売に関する実績データと、販売のために消費者に接することにより販売スタッフが感得した消費者の状況、意識及び／又は動向に関する情報を含む、ことを特徴とする請求項3に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項5】前記スタッフ端末は、複数の販売店を訪問して営業活動を行う巡回営業スタッフにより所持され、該巡回営業スタッフが得たビジネス情報を入力する、ことを特徴とする請求項1又は2に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項6】前記ビジネス情報は、営業に関する実績データと、営業のために店舗関係者に接することにより巡回営業スタッフが感得した店舗関係者の状況、意識及び／又は動向に関する情報を含む、ことを特徴とする請求項5に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項7】前記情報管理装置は、リサーチ対象の項目を各スタッフ端末に通知する手段をさらに備え、前記スタッフ端末は、通知されたリサーチ対象項目についての、リサーチ内容を入力し、情報管理装置に送信する手段を備える、ことを特徴とする請求項1乃至5のいずれか1項に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項8】前記情報管理装置は、各スタッフの人事情報及び勤務情報を記憶する人事情報記憶手段と、前記人事情報記憶手段に記憶された人事・勤務情報に基づいて給与計算を行う処理手段とを備え、前記スタッフ端末は、出退勤データを含む勤務情報を入力し、情報管理装置に送信する手段を備える、ことを特徴とする請求項1乃至7のいずれか1項に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項9】前記閲覧用データを、ウェブページ上で提供する手段を備える、ことを特徴とする請求項1乃至8のいずれか1項に記載のビジネス情報収集・閲覧システム。

【請求項10】ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備えるビジネス情報収集・閲覧システム用の情報管理装置であって、スタッフが取得したビジネス情報を携帯端末より受信する受信手段と、前記受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備える、ことを特徴とする情報管理装置。

【請求項11】ビジネス情報を編集して、スタッフ教育用の教育データを生成する手段と、教育データを前記スタッフ端末に提供する手段と、をさらに備えることを特徴とする請求項10に記載の情報管理装置。

【請求項12】前記情報管理装置は、リサーチ対象の項目を各スタッフ端末に通知する手段と、前記スタッフ端末より送信されてくるリサーチ内容を受信する手段と、受信したリサーチ内容を編集する手段とをさらに備えることを特徴とする請求項10又は11に記載の情報管理装置。

【請求項13】前記情報管理装置は、各スタッフの人事情報及び勤務情報を記憶する人事情報手段と、前記スタッフ端末より送信されてくる出退勤データを含む勤務情報を入力し、前記人事情報に反映する手段と、前記人事情報記憶手段に記憶された人事・勤務情報に基づいて給与計算を行う処理手段とを備える、ことを特徴とする請求項10乃至12のいずれか1項に記載の情報管理装置。

【請求項14】前記閲覧用データを、ウェブページ上で提供する手段を備える、ことを特徴とする請求項10乃至13のいずれか1項に記載の情報管理装置。

【請求項15】前記受信手段は、販売店に駐在する販売支援スタッフが所持するスタッフ端末から送信されてくる、該販売支援スタッフが消費者と接触する事により得たビジネス情報を受信する、ことを特徴とする請求項10乃至14のいずれか1項に記載の情報管理装置。

【請求項16】前記ビジネス情報は、販売に関する実績データと、販売のために消費者に接することにより販売スタッフが感得した消費者の状況、意識及び／又は動向に関する情報を含む、ことを特徴とする請求項15に記載の情報管理装置。

【請求項17】前記受信手段は、複数の販売店を訪問して営業活動を行う巡回営業スタッフにより所持されるスタッフ端末からの、該巡回営業スタッフが得たビジネス情報を受信する、ことを特徴とする請求項10乃至14のいずれか1項に記載の情報管理装置。

【請求項18】前記ビジネス情報は、営業に関する実績データと、営業のために店舗関係者に接することにより巡回営業スタッフが感得した店舗関係者の状況、意識及び／又は動向に関する情報を含む、ことを特徴とする請求項14に記載の情報管理装置。

【請求項19】コンピュータを、ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備えるビジネス情報収集・閲覧システム用の情報管理装置であって、スタッフが取得したビジネス情報を携帯端末より受信する受信手段と、

前記受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、

前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、

前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備える情報管理装置として機能させるためのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、スタッフが取得したビジネス情報（例えば、物品又はサービス（以下、商品）の販売・営業時点の消費者や店舗の動向を表す情報）を携帯端末でセンタに送信し、センタにストックし、これを分析してクライアントに提供してビジネス戦略（経営戦略・販売戦略）立案の一助とし、一方で、分析データをフィードバックしてトレーニングに利用可能とするシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】ビジネス戦略（販売戦略、営業戦略、商

品企画、等）を立案する上で、販売・営業情報等のビジネス情報を収集したり、消費者・小売店関係者の動向を調査することは重要なことである。

【0003】商品の販売情報を収集することは、POS（Point Of Sales）端末などを用いて可能である。しかし、販売店ならば、POSにより得られた販売データを直接利用することも可能であるが、メーカー等が販売情報をリアルタイムに取得することは困難である。また、POS端末で収集されるデータは、実際に売り上げられた商品に関する定量的なデータにすぎず、販売情報から、販売時点の消費者動向（消費者意識を含む）を知ることはできない。

【0004】このため、従来、メーカーや通信キャリアは、消費動向をつかむために、大規模なマーケットリサーチを行うか、購入者アンケートはがきなどを商品に添付し、膨大なコストと時間を掛けてデータを収集する等の必要があった。

【0005】しかし、マーケットリサーチに関しては、膨大な量の質問に消費者が回答する必要があり、コストの割には、有効な回答が得られる確率が低く、時間がかかり、データの利用価値が低いという問題がある。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】消費者動向、例えば、消費者がどのような点に注視して商品・サービスを選択しているか、既存の商品・サービスのどのような点に満足したり不満を感じているか等の情報は、販売員が体感で取得することができるものである。しかし、このような情報は、販売員の個人的なノウハウとして蓄積されるのみで有効に活用されていなかった。

【0007】販売員に消費者動向に関する情報をシートに記入させて、それを回収して、集計する手法も考えられるが、シートの印刷、データの記入、データの登録、集計などの作業が膨大で煩雑であり、実効性が低く、リアルタイムでの情報の提供は困難である。商品やサービスの販売には、販売店関係者の意識・知識などが大きく影響するが、これらの情報を適切に収集して、ビジネス戦略の資料とすることは困難であった。

【0008】また、従来、優秀な販売・営業スタッフを育成するために、様々な工夫が成されている。しかし、コストと時間がかかるわりには、優秀なスタッフを育たないという、悩みがある。一方で、優秀なスタッフの販売知識や営業知識は、属人的で、スタッフ教育に有効に活用されていないという問題がある。

【0009】この発明は、上記実状に鑑みてなされたものであり、スタッフが得たビジネス情報を適切に収集して、提供することを目的とする。また、この発明は、スタッフを適切に教育可能とすることを目的とする。

【0010】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するべく、この発明の第1の観点に係るビジネス情報収集・閲

覧システムは、ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備え、前記情報管理装置は、携帯端末より供給されるビジネス情報を受信するビジネス情報受信手段と、前記ビジネス情報受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備え、前記スタッフ端末は、スタッフが、取得したビジネス情報を入力する入力手段と、前記入力手段により入力されたビジネス情報を、前記情報管理装置に送信する手段と、を備える、ことを特徴とする。

【0011】この構成によれば、スタッフ（販売スタッフ、営業スタッフ等）が、消費者・店員などと接することにより得たビジネス情報（販売・営業情報、例えば、消費者の消費動向、消費者の意識（商品への期待、商品購入の動機、決定の理由）、消費者の既存製品・サービスへの不満度・満足度及びその理由、販売店の販売方針、等）を情報管理装置で収集し、これを編集して提供することができる。この情報を用いることにより、ビジネス戦略（販売戦略や営業戦略、将来の商品企画など）を検討する材料とすることができる。スタッフは、消費者や店員と直接接する立場にあるため、消費者や店舗の要望や意見・方針を感得することができ、正確で適切なビジネス情報を提供できる。一般に、売上情報は、POS端末などにより、比較的容易に取得可能である。しかし、この種のデータだけでは、消費動向・販売動向を正確に把握することは困難である。これに対し、スタッフは、消費者や店員と接し、生の声を聞く機会の多い立場にあり、正確で適切なビジネス情報を提供できる。

【0012】前記情報管理装置は、ビジネス情報を編集して、スタッフ教育用の教育データを生成する手段と、教育データを前記スタッフ端末に提供する手段と、をさらに備え、前記スタッフ端末は提供された教育データを再生して、スタッフの能力を向上させる手段を備えてもよい。例えば、販売の現場で、消費者によくされる質問とその回答を編集してスタッフ端末に送信することにより、商品知識や顧客への対応力が向上し、販売力をアップすることも可能となる。

【0013】前記スタッフ端末は、例えば、販売店に駐在する販売支援スタッフにより所持され、該販売スタッフが消費者と接触する事により得た販売情報を入力する。この場合、前記ビジネス情報は、例えば、販売に関する実績データ、販売のために消費者に接することにより販売スタッフが感得した消費者の状況、意識及び／又は動向に関する情報、等を含む。

【0014】前記スタッフ端末は、例えば、複数の販売店を訪問して営業活動を行う巡回営業スタッフにより所

持され、該巡回営業スタッフが得たビジネス情報を入力する。この場合、前記ビジネス情報は、営業に関する実績データ、営業のために店舗関係者に接することにより巡回営業スタッフが感得した店舗関係者の状況、意識及び／又は動向に関する情報、等を含む。

【0015】前記情報管理装置は、リサーチ対象の項目を各スタッフ端末に通知する手段をさらに備えてもよい。この場合、前記スタッフ端末は、通知されたリサーチ対象項目についての、リサーチ内容を入力し、情報管理装置に送信する手段を備える。クライアントの要望などに従って、リサーチ項目を適宜設定しスタッフ端末に通知することにより、必要な情報を迅速かつ適切に収集することが可能となる。

【0016】前記情報管理装置は、各スタッフの人事情報及び勤務情報を記憶する人事情報記憶手段と、前記人事情報記憶手段に記憶された人事・勤務情報に基づいて給与計算を行う処理手段とを備えてもよい。この場合、前記スタッフ端末は、出退勤データを含む勤務情報を入力し、情報管理装置に送信する手段を備えてもよい。

【0017】前記閲覧用データを、ウェブページ上で提供する手段を備えてもよい。

【0018】上記目的を達成するべく、この発明の第2の観点に係る情報管理装置は、ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備えるビジネス情報収集・閲覧システム用の情報管理装置であって、スタッフが取得したビジネス情報を携帯端末より受信する受信手段と、前記受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備える、ことを特徴とする。

【0019】ビジネス情報を編集して、スタッフ教育用の教育データを生成する手段と、教育データをスタッフ端末に提供する手段とを配置してもよい。前記情報管理装置は、リサーチ対象の項目を各スタッフ端末に通知する手段と、前記スタッフ端末より送信されてくるリサーチ内容を受信する手段と、受信したリサーチ内容を編集する手段とをさらに備えてもよい。

【0020】前記情報管理装置は、各スタッフの人事情報及び勤務情報を記憶する人事情報手段と、前記スタッフ端末より送信されてくる出退勤データを含む勤務情報を入力し、前記人事情報に反映する手段と、前記人事情報記憶手段に記憶された人事・勤務情報に基づいて給与計算を行う処理手段とを備えてもよい。

【0021】前記閲覧用データを、ウェブページ上で提供する手段を備えてもよい。

【0022】前記受信手段は、例えば、販売店に駐在する販売支援スタッフより所持されるスタッフ端末から送

10

20

30

40

50

信されてくる、該販売スタッフが消費者と接触する事により得られたビジネス情報を受信する。この場合、ビジネス情報は、例えば、販売に関する実績データ、販売のために消費者に接することにより販売スタッフが感得した消費者の状況、意識及び／又は動向に関する情報、等を含む。

【0023】前記受信手段は、例えば、複数の販売店を訪問して営業活動を行う巡回営業スタッフにより所持されるスタッフ端末から送信されてくる、該巡回営業スタッフが得たビジネス情報を受信する。前記ビジネス情報は、例えば、営業に関する実績データ、営業のために店舗関係者に接することにより巡回営業スタッフが感得した店舗関係者の状況、意識及び／又は動向に関する情報、等を含む。

【0024】コンピュータを、ネットワークを介して情報を送受信する情報管理装置と、複数のスタッフが所持する携帯型のスタッフ端末とを備えるビジネス情報収集・閲覧システム用の情報管理装置であって、スタッフが取得したビジネス情報を携帯端末より受信する受信手段と、前記受信手段で受信したビジネス情報を記憶するビジネス情報記憶手段と、前記ビジネス情報記憶手段に記憶されたビジネス情報を編集して、閲覧用データを生成する編集手段と、前記編集手段により生成された閲覧用データを、ビジネス戦略検討のために提供する閲覧用データ提供手段と、を備える情報管理装置として機能させるためのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体から、プログラムをコンピュータにインストールして動作させてもよい。

【0025】

【発明の実施の形態】以下に、図面を参照して、この発明の実施の形態に係るビジネス情報収集・閲覧システムについて詳細に説明する。

【0026】（第1の実施の形態）図1は、この発明の第1の実施の形態に係るビジネス情報収集・閲覧システムの構成を示す図である。図示するように、このネットワークシステムは、ネットワーク10を介して相互に接続される携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>（mは任意の自然数）と、DB（データベース）サーバ13と、メールサーバ15と、クライアント端末17とを備えている。

【0027】ネットワーク10は、インターネット、LAN（Local Area Network）、電話回線、移動体通信網等から構成され、携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>とDBサーバ13との間で情報の送受信を可能とするためのものである。

【0028】携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>は、WEBページを閲覧可能な移動電話装置（携帯電話、PHS（Personal Handy phone System）等の携帯端末装置、PDA（Personal Data Assistance）、パーソナルコンピュータ等から構成され、ネットワーク10を介してDBサーバ13との間で通信を行う。ここで、携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>

は、電子機器、特に携帯電話を販売するために量販店等の販売店に出向している販売スタッフによって所持され、DBサーバ13が提供するホームページ上に任意の情報を登録することができる。また、携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>は、メールサーバ15のメールボックスに格納されている電子メールを閲覧したりすることができる。

【0029】DBサーバ13は、例えば、複数の販売店に販売支援員（販売員）又はサポートスタッフを業務委託・派遣・出向などの契約形態で、派遣している事業者（例えば、人材派遣業者）の施設に設置され、ネットワーク10を介して、携帯端末11<sub>1</sub>～11<sub>m</sub>との間で通信を行う。

【0030】図2は、DBサーバ13の構成を示す図である。図示するように、このDBサーバ13は、中央処理装置20と、記憶装置21と、入力装置22と、表示装置23と、DB装置24と、通信I/F（インタフェース）25と、これらを接続するバス26とを備えている。

【0031】中央処理装置（Central Processing Unit; CPU）20は、マイクロプロセッサ等から構成され、記憶装置21に記憶されたプログラムに従って、このDBサーバ13全体の動作を制御する。

【0032】記憶装置21は、RAM（Random Access Memory）、ROM（Read Only Memory）、ハードディスク装置等から構成され、中央処理装置20の主記憶及びワークエリア、動作プログラム記憶エリア等として機能する。記憶装置21に記憶されるプログラムとしては、携帯端末からの情報を収集するための収集プログラム、DBを制御するためのDB制御プログラム、DBに格納された情報を編集（加工）して、HTML文書を作成する編集プログラム、生成されたHTML文書を外部のクライアント端末に提供するwebプログラム、DBに格納された情報を編集（加工）して、電子メールを生成して発送するメールプログラム、等がある。

【0033】入力装置22は、キーボード、マウス等から構成され、このDBサーバ13の動作を指示する指示情報や文字コード等のデータを入力する。

【0034】表示装置23は、CRT（Cathode Ray Tube）ディスプレイやLCD（Liquid Crystal Display）等から構成され、入力処理を容易にするためのGUI（Graphical User Interface）画面や各種の処理結果を表示する。

【0035】DB装置24は、磁気ディスク等の補助記憶装置から構成され、フォームファイルF1と、閲覧ページファイルF2と、店舗情報データベースDB1と、販売情報データベースDB2と、スタッフデータベースDB3と、を備える。

【0036】フォームファイルF1は、携帯端末11を用いてデータ入力・選択・表示するための種々のフォームを格納する。これらのフォームは、HTML、XHT

MLなどのページ記述言語で作成されている。

【0037】閲覧ページファイルF2は、携帯端末11から入力された情報を加工して得られた情報であって、クライアント端末17にweb上で提供するためのページを格納する。これらのページも、HTML、XHTMLなどのページ記述言語で作成されている。

【0038】店舗情報データベースDB1は、販売支援の依頼を受けている店舗の、店舗名、所在地、行き方（交通ルート）、担当者、その店舗に特有の販売手法・販売方法（例えば、店員からお客様に声をかけてはいけ

ない、逆に、積極的にお声をおかけする）等の情報を格納する。

【0039】販売情報データベースDB2は、定量的な販売情報と定性的な販売情報とを記憶する。定量的な販売情報としては、例えば、店舗別に、各メーカの各機種

の売り上げ台数等がある。また、定性的な情報としては、販売支援員が入力した販売情報、特に、販売時点における顧客の動向、意識や、販売に結びついたセール

トーク、既存商品やサービスに対する顧客の満足度（不満度）とその理由、商品やサービスに対する顧客のニーズ、商品企画に対する顧客の反応（知っているか否か、魅力的か否か等）とその理由、顧客からよく受ける質問、その他気づいた点などがある。

【0040】スタッフデータベースDB3は、各販売スタッフに関する様々なデータを格納する。例えば、各販売スタッフの、氏名・名称、ランク（経験度）、給与体系、勤務スケジュール（予定）、過去の勤務実績、給与明細等を格納する。

【0041】図1のメールサーバ15は、ワークステーションに代表される電子メール蓄積・転送装置であり、ネットワーク10を介して受け取った電子メールの宛先メール・アドレスを解読し、宛先のメールボックスが、自サーバ内にあれば、そのメールボックスに電子メールを格納する。宛先のメールボックスが、他サーバ内にあれば、そのサーバに転送する。また、宛先のメールボックスが見つからなければ、その旨を通知する電子メールを作成し、送信者のメールボックスに格納する。

【0042】図1のクライアント端末17は、パーソナルコンピュータなどから構成され、このシステムの運営主体に対して、販売情報の提供を依頼しているものであり、経営・販売戦略の策定、商品企画などのために、DBサーバ13が提供する閲覧ページをウェブブラウザ等により参照する。

【0043】以下に、この発明の実施の形態に係るシステムの動作を説明する。

【0044】この販売情報システムを運営する事業者は、販売支援員を養成する。事業者は各販売支援員との間に給与体系（時給、日給、月給）等に関する契約を締結し、さらに、各販売支援員の販売能力に基づいたランクを設定する。これらの情報は、販売支援員別にスタッ

フデータベースDB3に設定される。

【0045】事業者は、依頼者たる販売店（いわゆる量販店等）からの依頼に従って、販売支援員を、業務委託、派遣、出向などの形式で、販売店に駐在させ、顧客（消費者）への販売対応に従事させる。

【0046】いずれの販売支援員をどの店舗に派遣するかについては、事前にシフト表を生成し、予め、スタッフデータベースDB3に格納される。

【0047】販売支援員は、必要に応じて、自己の携帯端末11のブックマークから、DBサーバ13にアクセスする。DBサーバ13は、アクセスに応答し、フォームファイルF1から、例えば、図3に示すトップページを読み出して、携帯端末11に提供する。携帯端末11は、図4に示すように、画面にこのページを表示し、販売支援員は、自己に与えられたID（識別符号）とパスワードを入力し、「認証」をボタンをクリックする。DBサーバ13は、入力されたIDとパスワードがスタッフデータベースDB3に登録されているものと一致するか否かを判別し、一致するならば、ログインを認める。

【0048】DBサーバ13は、ログインすると、アクセスに応答し、フォームファイルF1から、図5に示す選択画面を読み出して、販売支援員の氏名を付加した上で携帯端末11に提供する。携帯端末11は、画面にこのページを表示し、販売支援員は、必要な処理を選択する。

【0049】各販売支援員は、明日のシフト（スケジュール）を確認する場合、「前日確認」ボタンをクリックする。この操作に回答して、DBサーバ13は、スタッフデータベースDB3に格納されている、その担当者のシフト（どの店舗に出勤するか）を読み出し、図6に示すような画面として、携帯端末11に提供する。各販売支援員は、シフトを確認して、店舗の位置が不明な場合には、店舗データベースDB1に格納されている店舗別の案内図、案内用メッセージ、等を参照して、その位置を確認する。さらに、店舗データベースDB1に格納されている、その店舗固有の販売方式（お客様からの要請があるまでは、お客様に声をかけない等）を読み出して、理解する。

【0050】各販売支援員は、自己のスケジュールに従って、指定された店舗に指定された時刻までに入店する。入店すると、DBサーバ13にアクセスし、図3に示すトップ画面で、自己のIDとパスワードを入力し、次に、図5に示す選択画面上で、「当日入力連絡」をクリックし、図7に示す画面を読み出し、「連絡」ボタンをクリックする。DBサーバ13は、通知を受けた時刻をスタッフデータベースDB3のそのスタッフと対応付けて登録する。なお、この際、携帯端末やPHSの位置確認サービスを利用して、該当スタッフが、その店舗の位置に存在するか否かを確認するようにしてもよい。この場合は、例えば、各店舗の位置を予め登録しておき、

入店時刻が通知された際に、位置確認サービスで提供されている位置が、出向予定の店舗位置と実質的に一致していることを確認すればよい。

【0051】販売支援員は、営業時間中は、顧客（消費者）に対応し、様々な話をしながら、商品を契める。また、営業活動の中の何気ない会話のなかで、顧客が求めている商品・サービス（ニーズ）、現在の商品サービスの満足度、不満足度及びその理由、展開中の商品企画の認知度・評価等を把握する。

【0052】一日の営業を終えた時、各販売支援員は、DBサーバ13にアクセスし、図3に示すトップ画面で、自己のIDとパスワードを入力し、次に、図5に示す選択画面上で、「データ入力」ボタンをクリックし、図8に示すデータ入力選択画面を読み出す。

【0053】ここで、例えば、自己の勤務報告を入力する場合には、「勤務報告」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図9に示す画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図9の画面で、退店時刻や交通費を入力する。DBサーバ13は、これらの情報をスタッフデータベースDB3に登録する。

【0054】また、業務報告を入力する場合には、「勤務報告」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図10に示す業務選択画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図10の業務選択画面で、入力するデータの業務内容を選択する。

【0055】例えば、ある販売支援員が、ある会社からの業務委託を受けて、その会社の販売員として勤務している場合、「自社販売状況」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図11に示す委託元の会社の販売対象商品に関する状況を入力するための自社販売状況画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図11の入力画面で、各商品について、店頭価格、陳列数、販売実績、在庫数、陳列形態、販売形態、デモ形態、販促ツールなどについてデータを入力する。

【0056】また、販売支援員は、図11の画面のテキストボックスを用いて、消費者からの良く受ける質問、成功したセールストーク等の情報を入力する。例えば、1「カラー液晶のメリットはなんですか?」、2「A社のBシリーズは、他社の携帯とダイレクトにメールの交換ができるようになったって本当ですか?」、3「C社が始めた新サービスの内容は?」。等の、消費者からの質問を入力する。

【0057】また、例えば、「B社の製品、今日は、家族割引で5台販売できました。機種Qについては、少々価格が高いということで、迷っていらしましたが、バケット通信でEメールが安くできることを説明したら、決めてくれました。キャラクタ商品については、お子さんが使用されるそうです。」等の成功したセールストークを入力する。当然、反省事例なども入力する。また、顧客が求めているニーズ（商品コンセプトや企画）につ

いて、気が付いてことがあれば入力する。例えば、「キャラクタKの外観形状の携帯電話がほしい。」、「テレビの映る携帯端末がほしい」等の顧客の希望を入力する。

【0058】データの入力が完了すると、販売支援員は、「登録」ボタンをクリックする。このボタン操作に応答して、形態端末11は、入力された情報を、DBサーバ13に送信する。DBサーバ13は、これらの情報を販売情報データベースDB2に登録する。従って、販売情報データベースDB2には、売上高等の定量的な販売データと共に販売支援員が現場で消費者や店舗関係者と接触することにより得た定性的な販売データも蓄積されることになる。

【0059】次に、販売支援員は、図10の選択画面で「売場の変化」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図12に示す画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図12の画面で、自己の担当する店舗について、自己のクライアントである会社の売場と売場全体について、気の付いた事項を入力する。DBサーバ13は、これらの情報を販売情報データベースDB2に登録する。

【0060】さらに、販売支援員は、図10の選択画面で「製品評価」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図13に示す画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図13の画面で、自己のクライアント及び他社の製品について、お客様及び店舗からの評価、質問、要望、クレームなどを入力する。DBサーバ13は、これらの情報を販売情報データベースDB2に登録する。

【0061】また、販売支援員は、図10の選択画面で「売筋ランキング」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図14に示す画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図14の画面で、自己の担当する店舗或いは部署での売れ筋商品のランキングを入力する。DBサーバ13は、これらの情報を販売情報データベースDB2に登録する。

【0062】一方、販売店でデモンストレーションを担当するようなデモンストレーション支援員は、図3の選択画面で「デモ業務報告」ボタンをクリックする。すると、DBサーバ13は、図15に示すデモ業務報告選択画面を携帯端末11に提供する。ここで、「自社販売状況」、「売れ筋ランキング」、は上述と同一である。

【0063】各デモ支援員が、図15のデモ業務報告選択画面で、「現場の状況」ボタンをクリックすると、DBサーバ13は、図16に示す画面を携帯端末11に提供する。各販売支援員は、図16の画面で、自己の担当したデモンストレーションについて、自己の印象、考察、お客様の反応（印象、質問、要望、クレーム、その他）、店舗の反応（印象、質問、要望、クレーム、その他）等を入力する。DBサーバ13は、これらの情報を



販売情報データベースDB2に登録する。

【0064】これらの様々な入力データの中には、顧客からの生の質問、良くある質問、成功したセールストーク、反省事例、顧客が求めているニーズ（商品コンセプトや企画）や希望が含まれる。そして、これらの、情報も、販売支援員からの販売情報と共に販売情報データベースDB2に蓄積される。

【0065】DBサーバ13は、販売情報データベースDB2に登録された内容について、集計及び統計処理を行って、定量的な情報、例えば、販売店別、店舗別、メーカー別、機種別、価格帯別、等の販売実績データ（例えば、一覧表）をHTML形式で生成し、閲覧ページファイルF2に格納する。DBサーバ13は、販売情報データベースDB2に蓄積されている消費者からの要望やよくある質問についての定性的な情報についても、例えば、エキスパートの監修などの下に編集し、HTML形式に変換し、閲覧ページファイルF2に格納する。

【0066】このシステムの事業者は、所定の情報料を支払った依頼者は、自己のクライアント端末17から、DBサーバ13の情報参照専用のアドレス（URL）にアクセスし、所定のIDとパスワードを入力して、ログインする。DBサーバ13は、IDとパスワードとによる認証がOKの場合、閲覧ページファイルF2に格納されている閲覧ページをクライアント端末17に提供する。依頼者は、クライアント端末17に表示された、売り上げの実績データ（定量的な実績データ）と共に販売支援員が、接客の中で体感した消費者の生の意見、商品購入時の消費者の意向・動向を参照することができる。依頼者は、これらの情報を事業戦略・販売戦略の策定、商品企画の策定等に活用することができる。

【0067】一方、販売情報データベースDB2に格納されている情報のうち、よくある質問等については、フィールドバックすることにより、販売支援員の能力向上にも寄与するので、集積して、編集し、さらに、模範回答を作成し、Q&A集を作成し、日々更新する。同様に、成功したセールストーク・説明についても、集積・編集してマニュアル集を作成し、日々更新する。

【0068】DBサーバ13は、このようにして生成した、Q&A集やマニュアル集をHTML化して、各携帯端末11から参照可能な、例えば、フォームファイルF1内に配置する。各販売支援員は、自己の携帯端末11から、このQ&A集やマニュアル集を適宜参照することができる。

【0069】さらに、DBサーバ13は、このようにして生成した、Q&A集やマニュアル集の新規追加部分や重要部分を電子メール化して、スタッフデータベースDB3に登録されている各販売員のメールアドレス宛に発送する。リサーチしたい内容を、伝えることにより、販売支援員がその内容を消費者にヒアリングし、フィールドバックを得ることができる。この電子メールは、各販売

員の携帯端末11に着信し、表示部に表示される。各販売支援員は、受信した電子メールを参照して、商品知識を増加する等して、次の接客時に参考とする。

【0070】なお、内容に応じて、電子メールにリンクを設定し、リンクに応じた販売支援員のみメールを送信するようにしてもよい。例えば、メールに記載された内容が初歩的な内容である場合には、電子メールの配送先に「基礎レベル」を設定する。メール送信プログラムは、スタッフデータベースDB3に、リンクとして、Aレベル（白帯：基礎レベル）と設定されている販売支援員、のメールアドレスを抽出して、作成した電子メールを送信する。

【0071】このようにして、この実施の形態によれば、販売の現場で、販売数量データはもとより、直接顧客に接する販売員が実地で取得する顧客の生の声を、参照できる。クライアントは、これらの情報を、販売、価格、キャンペーン、商品戦略の企画・設計に利用できる。また、販売現場の状況を把握することができる。さらに、クライアントは、競合企業の動向をリアルタイムにキャッチできる。

【0072】また、DBサーバ13は、各携帯端末11から入力された人事・出勤データにより、販売支援員の人事管理・給与計算などを行うことも可能となる。例えば、日々登録される入店時刻と、出店時刻から、スケジュールの設定通りに業務を行ったことを確認し、スケジュールが設定している労働時間を求め、これを集計して、例えば、月当たりの労働時間を求め、これに時給を乗算することにより、月の賃金を求め、これらの情報を整理してスタッフデータベースDB3に登録して利用することができる。

【0073】各販売支援員が、DBサーバ13が求めたこれらの情報を確認できるようにしてもよい。例えば、販売支援員が、図3に示す選択画面上で、「情報確認」ボタンをクリックする事により、図17(a)に示すような選択画面を表示し、「今月勤務状況」がクリックされると、図17(b)に示すような、スタッフデータベースDB3に登録されている、そのスタッフ用の情報を整理して表示するようにしてもよい。

【0074】さらに、図17(a)に示す選択画面上で「スケジュール確認」をクリックすると、図18(a)に示すような、選択画面を表示し、選択に応じて、スタッフデータベースDB3上のスタッフデータベースからその販売支援員用のスケジュールを読み出して、図18(b)、(c)に示すような形式で表示するようにしてもよい。

【0075】なお、上記実施の形態では、量販店で携帯電話を販売するスタッフに携帯端末11を所持させて情報を収集させる例を示したが、量販店の店員に情報を収集させてもよい。また、情報を入力するため携帯端末は携帯電話機に限定されず、通信が可能ならば、PDA、

通常のコンピュータなどでもよい。また、販売員が販売する対象（商品及びサービス）は任意である。

【0076】（第2の実施の形態）上記第1の実施の形態においては、直接消費者に接する販売支援スタッフや店員に携帯端末11を所持させて情報を収集させる例を示した。一方、スタッフのなかには、キャリアやメーカーなどから業務委託を受け、家電・量販・DS・QMSなどの小売店舗等を巡回し、販売担当者・売場担当者等への営業活動・情報提供・収集を行い、店舗とのコミュニケーション作りなどのリテールサポート業務を担当するラウンダー（商標）と呼ばれる巡回営業員がいる。これらの巡回営業員は、1人で約15店舗ほどを担当し、1日2から3店舗巡回し、ヘルパー（販売応援員）のスーパーバイザー機能、商品在庫管理・受発注、販促ツールの管理・設置、契約書類管理、売場管理（フェイス拡張の交渉など）、営業情報（販売目標など）の収集・伝達を主に担当する。

【0077】この種の巡回営業員に上述の携帯端末11を所持させ、上述の販売情報と同様に営業情報（営業に関する実績データ、営業のために店舗関係者に接することにより巡回営業スタッフが感得した店舗関係者の状況、意識及び／又は動向に関する情報、等）を入力させることにより、店舗での販売支援員だけでは得られない情報を取得することが可能となる。

【0078】例えば、巡回営業員が、取得して、携帯端末11から入力・登録する情報には次のようなものがある。

#### 1. 自社販売状況

- (1) 店頭価格、(2) 陳列数、(3) 販売実績、
- (4) 在庫数、(5) 陳列形態、(6) 販売形態、
- (7) デモ回数、(8) 販促ツール

#### 【0079】2. 売場の変化

- (1) 自社売場、(2) 売場全体

#### 【0080】3. 製品評価

- (1) 評価、(2) 質問、(3) 要望、(4) クレーム、(5) その他

#### 【0081】4. 販売店からの印象

- (1) クライアント企業に対し、(2) 商品への理解度、(3) キャンペーン実施状況

#### 【0082】5. 売れ筋商品ランキング

【0083】形態端末11は、入力されたこれらの営業情報を、DBサーバ13に送信する。DBサーバ13は、これらの営業情報を販売情報データベースDB2に格納され、編集・加工・集計されて、クライアント17に提供し、あるいは、教育用データとされてスタッフ端末11に送信する。

【0084】この第2の実施の形態によれば、販売の現場で作業する巡回営業スタッフからの営業情報を収集して、販売戦略や商品企画の立案などのビジネス戦略の検討のために利用することができる。

【0085】なお、この発明は、上記実施の形態に限定されず、種々の変形及び応用が可能である。例えば、上記実施の形態では、販売支援スタッフ、巡回営業スタッフが携帯端末11から販売情報・営業情報を入力する例を示した。この発明は、これらに限定されず、ビジネスの様々な場面で、様々な業務を行うスタッフが携帯現場でビジネスに関する様々な情報（ビジネス情報）を入力し、これを収集・編集して、ビジネス戦略を検討するための資料として提供する場合に広く適用可能である。

【0086】例えば、依頼者から、特定の事項を調査するように依頼された場合に、その事項を集中的にリサーチできるようにしてもよい。この場合、例えば、依頼内容がDBサーバ13の入力装置22から入力される。DBサーバ13は、この依頼内容を伝える電子メールを作成し、全販売支援員に送信する。或いは、依頼内容を図3に示すトップページ等に掲載する。

【0087】指示を受けた販売支援員は、その内容を消費者や店員にヒアリングし、フィードバックを得ることができる。販売支援員は、取得した情報を他の情報と同様に、所定の入力画面から入力する。

【0088】また、理解を容易にするために、DBサーバ13を1台のサーバ装置で構成する例を示したが、データベースを制御・管理する管理サーバと、web画面上で情報の入力を受け付けて管理サーバに供給してデータベースに登録し、要求に応じて管理サーバを介してデータベースの記憶内容を読み出して編集して提供するwebサーバと、電子メールを送受信するメールサーバと、等の機能別のサーバ群で構成してもよい。

【0089】DBサーバ13は、専用の装置によらず、通常のコンピュータを利用して実現可能である。すなわち、コンピュータに上述の各処理を実行させるためのプログラムを、記録媒体（CD-ROM、フロッピー（登録商標）ディスク、MO、ROM等）に記録して配布し、或いは通信により送信し、これをコンピュータにインストールしてOS（オペレーティングシステム）上で動作させることにより、コンピュータを上述のDBサーバ13として機能させることができる。

#### 【0090】

【発明の効果】以上の説明のように、この発明によれば、スタッフが取得したビジネス情報を適切に収集・編集して提供することが可能となる。また、この発明によれば、販売員を適切に教育することが可能となる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】この発明の実施の形態に係る販売情報収集・閲覧システムの構成を示す図である。

【図2】DBサーバの構成を示す図である。

【図3】トップ画面の一例を示す図である。

【図4】トップ画面を携帯端末に表示させた例を示す図である。

【図5】選択画面の一例を示す図である。

17

18

【図6】前日確認画面の一例を示す図である。

【図7】入店連絡画面の一例を示す図である。

【図8】データ入力画面の一例を示す図である。

【図9】勤務報告画面の一例を示す図である。

【図10】業務報告画面の一例を示す図である。

【図11】自社販売状況入力画面の一例を示す図である。

【図12】売り場の変化情報入力画面の一例を示す図である。

【図13】製品評価入力画面の一例を示す図である。

【図14】売筋商品ランキング入力画面の一例を示す図である。

【図15】デモ業務報告画面の一例を示す図である。 \*

\* 【図16】データ入力画面の一例を示す図である。

【図17】(a)は、情報確認選択画面の一例を示す図であり、(b)は、勤務状況確認画面の一例を示す図である。

【図18】(a)から(c)は、それぞれ、スケジュール確認選択画面、今月スケジュール表示画面、翌月スケジュール表示画面の一例を示す図である。

【符号の説明】

10 ネットワーク

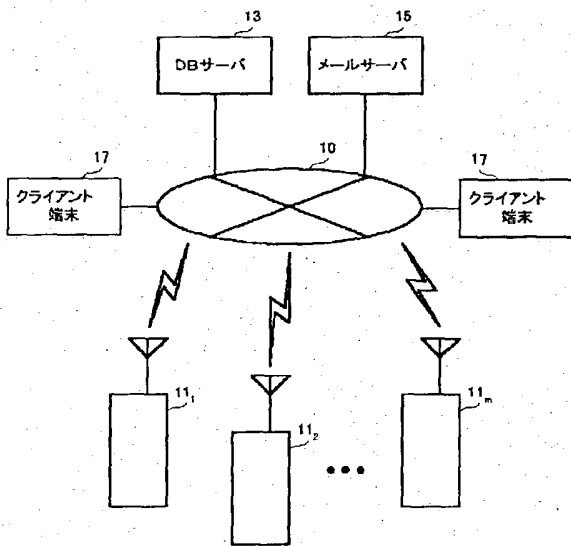
11、～11<sub>n</sub> 携帯端末

13 DBサーバ

15 メールサーバ

17 クライアント端末

【図1】



【図6】

【図7】

【図8】

【図9】

【図3】

【図4】

【図5】

ID:	<input type="text"/>
Pas:	<input type="text"/>
<input type="button" value="認証"/>	

【図12】

売場の変化	
自社売場	<input type="checkbox"/>
売場全体	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="登録"/>	
<input type="button" value="戻る"/>	

ID:	<input type="text"/>
Pas:	<input type="text"/>
<input type="button" value="認証"/>	
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="R"/> <input type="button" value="F"/>	
<input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="3"/>	
<input type="button" value="4"/> <input type="button" value="5"/> <input type="button" value="6"/>	
<input type="button" value="7"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="9"/>	
<input type="button" value="0"/> <input type="button" value="#"/>	

〇〇〇〇さん	
前日確認	
当日入店連絡	
データ入力	
情報確認	
スケジュール表示	
<input type="button" value="戻る"/>	

【図11】

自社販売状況	
商品コード: 001	
△△×P2000	
店頭価格	<input type="text"/>
陳列数	<input type="text"/>
販売実績	<input type="text"/>
在庫数	<input type="text"/>
陳列形態	<input type="text"/>
販売形態	<input type="text"/>
デモ回数	<input type="text"/>
販促ツール	<input type="text"/>
商品コード: 002	
△△O2000	
店頭価格	<input type="text"/>
陳列数	<input type="text"/>
販売実績	<input type="text"/>
在庫数	<input type="text"/>
陳列形態	<input type="text"/>
販売形態	<input type="text"/>
デモ回数	<input type="text"/>
販促ツール	<input type="text"/>
良くある質問	
成功トーク	
<input type="button" value="登録"/>	
<input type="button" value="戻る"/>	

前日確認	
明日のシフトは	
〇〇△秋葉原駅前店	
<input type="button" value="確認"/>	
<input type="button" value="戻る"/>	

入店連絡	
〇〇△秋葉原店	
へ入店します。	
<input type="button" value="連絡"/>	
<input type="button" value="戻る"/>	

データ入力	
2000年7月10日	
〇〇△秋葉原店	
勤務報告	
業務報告	
デモ業務報告	
店舗情報シート	
<input type="button" value="戻る"/>	

2000年7月10日	
〇〇△秋葉原店	
開始時間	
	:
終了時間	
	:
交通費	
<input type="button" value="登録"/>	
<input type="button" value="戻る"/>	

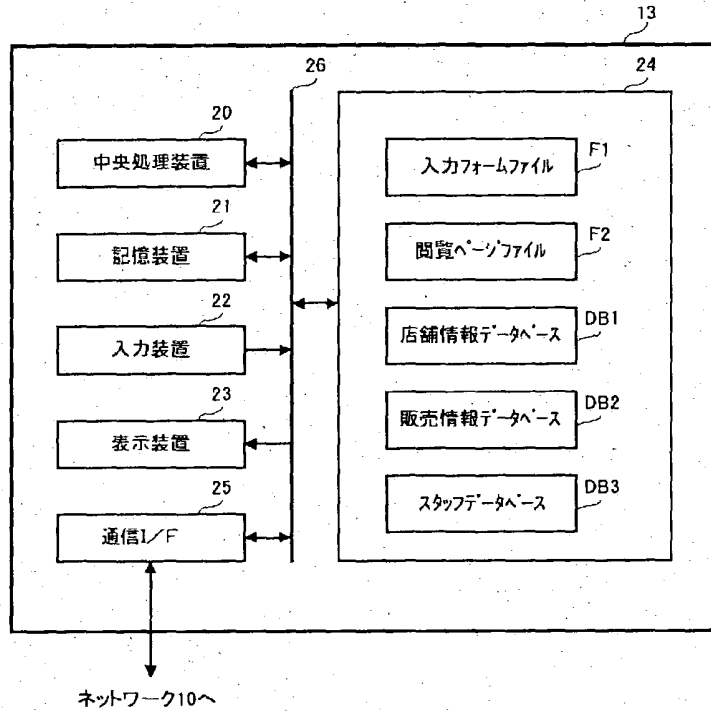
【図10】

業務報告	
自社販売状況	
売場の変化	
製品評価	
販売店からの印象	
売筋ランキング	
<input type="button" value="戻る"/>	

【図15】

デモ業務報告	
自社販売状況	
売筋ランキング	
現状の状況	
<input type="button" value="戻る"/>	

【図2】



【図13】

製品評価

お客様から

評価

質問

要望

クレーム

その他

店舗から

評価

質問

要望

クレーム

その他

【図14】

完結ランキング

1位

2位

3位

4位

5位

6位

【図16】

デモより

印象

考察

お客様の反応

印象

質問

要望

クレーム

その他

店舗の反応

印象

質問

要望

クレーム

その他

【図17】

情報確認

スケジュール確認

今月登熟状況

(a)

今月の勤務状況

スタッフ: ○○○○

給与体系: 月給制

勤務時間: 21 時間

合計給与: 80000 円

.....

.....

.....

(b)

【図18】

スケジュール確認

スケジュール確認

今月スケジュール

翌月スケジュール

(a)

今月スケジュール

5日⇒駅前1号

6日⇒駅前1号

8日⇒駅前1号

(b)

翌月スケジュール

ありません

(c)